

Informacja dla Klienta dot. składania skarg i reklamacji

w PGE Dystrybucja S.A.

PGE Dystrybucja S.A. pełni funkcję Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD) na obszarze określonym w udzielonej koncesji na dystrybucję energii elektrycznej.

Działalność Spółki polega na świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej poprzez jej transport za pomocą sieci i urządzeń elektroenergetycznych do Odbiorców końcowych. Realizując wyznaczone zadania, PGE Dystrybucja S.A. traktuje wszystkich Klientów z należytą starannością i poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz zachowaniem wysokiej jakości standardów obsługi.

Zasady i forma składania skarg przez Klientów

1. Skarga powinna być złożona niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skargę można złożyć bezpośrednio w siedzibie OSD, jej Oddziale, Rejonie Energetycznym, Posterunku Energetycznym lub przesłać listownie.
3. Skarga może zostać złożona wyłącznie w formie pisemnej papierowej lub elektronicznie przez dedykowany formularz na stronie internetowej www.pgedystrybucja.pl, poprzez e-PUAP oraz przez dedykowane adresy e-mail:
 - Oddział Białystok - skarga.ob@pgedystrybucja.pl,
 - Oddział Lublin - skarga.ol@pgedystrybucja.pl,
 - Oddział Łódź - skarga.old@pgedystrybucja.pl,
 - Oddział Rzeszów - skarga.or@pgedystrybucja.pl,
 - Oddział Skarżysko - skarga.os@pgedystrybucja.pl,
 - Oddział Warszawa - skarga.ow@pgedystrybucja.pl,
 - Oddział Zamość - skarga.oz@pgedystrybucja.pl,
 - Centrala PGE Dystrybucja - skarga@pgedystrybucja.pl.
4. Skarga powinna zawierać informacje umożliwiające OSD rozpoznanie sprawy w terminie, tj. imię, nazwisko (nazwę) oraz numer Punktu Poboru Energii Elektrycznej. Opcjonalnie można wskazać, adres do korespondencji, adres e-mail oraz numer telefonu.
5. Skargi niezawierające ww. danych mogą zostać pozostawione bez rozpatrzenia.
6. OSD przekazuje odpowiedzi na skargę w formie pisemnej na adres wskazany w skardze, chyba że składający skargę zaznaczył, iż oczekuje odpowiedzi w formie mailowej. Warunkiem jest wskazanie w skardze prawidłowego adresu e-mail.
7. Odpowiedź udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 14 dni od daty otrzymania skargi przez PGE Dystrybucja S.A.
8. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 14-dniowy nie może zostać dotrzymany, OSD informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Zasady i forma składania reklamacji przez Klientów:

1. Osobą uprawnioną do wniesienia reklamacji jest Klient, Konsument lub osoba upoważniona do jej reprezentowania na podstawie okazanego pełnomocnictwa bądź osoba posiadająca interes prawny lub faktyczny we wniesieniu reklamacji.
2. Poprawnie złożona reklamacja zawiera:
 - dane Klienta takie jak: Imię, Nazwisko, numer Punktu Poboru Energii Elektrycznej lub nr ewidencyjny, który można znaleźć na fakturze. Opcjonalnie można wskazać adres do korespondencji, adres e-mail oraz numer telefonu.
 - Opis zaistniałego problemu i dokumentacja opisanej sprawy.
 - Oczekiwanie Klienta co do rozwiązania zaistniałego problemu.
3. Reklamacje mogą być składane do Spółki w formie:
 - pisemnej (drogą pocztową, osobiście),
 - elektronicznej (pocztą elektroniczną lub poprzez stronę internetową, w tym również przez dedykowane systemy informatyczne, ePUAP),
 - ustnej (osobiście, telefonicznie).
4. Terminy udzielenia odpowiedzi na reklamację:
 - Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie maksymalnie 14 dni kalendarzowych od daty wpływu do Spółki, chyba że w umowie zawartej z Klientem lub przepisach prawnych wskazany jest inny termin,
 - jeżeli termin udzielenia odpowiedzi na reklamację przypada na dzień ustawowo uznany za wolny od pracy, termin udzielenia odpowiedzi upływa następnego dnia roboczego.
5. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i właściwy termin rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, OSD informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.